

Технология учебного процесса повышения квалификации специалистов индустрии туризма и гостеприимства

И.В. Воробьева, кандидат культурологии, доцент
Институт туризма БГУФК, Республика Беларусь

С развитием массового туризма, его превращением в общественно значимый социально-экономический феномен особую актуальность приобретает проблема формирования системы повышения квалификации специалистов индустрии туризма и гостеприимства.

Система повышения квалификации, с одной стороны, ориентируется на социальный заказ отрасли, отвечающий современным требованиям общества, а с другой – на личность, формируя определенный набор личностных и профессиональных качеств для успешной деятельности в избранной сфере.

Важным фактором, определяющим актуальность повышения квалификации, является высокая скорость развития сферы туризма и гостеприимства. Развитие отрасли сопровождается также ростом потребности в профессиональном образовании, увеличением количества образовательных запросов различных категорий служащих туристических организаций, созданием образовательных программ, отвечающих интересам и потребностям субъектов всех видов туристической деятельности на всем протяжении их работы. Наряду с учетом глобальных проблем профессиональное туристическое образование необходимо обеспечить решение собственных задач переходного периода: формирования системы гибкого и вариативного образования; содействия развитию человеческих ресурсов; превращения профессионального туристического образования в важный фактор социально-экономических преобразований в стране; реформирования профессионального образования путем внедрения эффективных управленческих и образовательных технологий, гарантирующих его наивысшее качество; разработки нормативно-правовой и научной базы реформирования профессионального образования.

Формирование содержания повышения квалификации нуждается в постоянном мониторинге концепций и тенденций развития туризма, футурологических исследованиях, которые помогут своевременно отражать в содержании туристического образования изменения в обществе, на туристическом рынке и рынке труда.

Технологический процесс повышения квалификации включает следующие этапы:

Проектирование. Выполняет следующие задачи: изучение потребностей социальных заказчиков в повышении квалификации специалистов и руководителей сферы туризма и гостеприимства; формирование социального заказа и определение наиболее предпочтительной миссии; разработка программы управления качеством; прогнозирование результатов и качества

непрерывного профессионального образования; разработка критериев и механизмов оценки результатов и качества непрерывного образования.

Пути достижения цели. Решает задачи психологического сопровождения, консультирования слушателей, мониторинга качества непрерывного профессионального образования в туристическом секторе; организации деятельности групп качества и изучения отдаленных результатов подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров в туризме.

Процесс обеспечения. Организация учебного процесса повышения квалификации руководителей и специалистов.

Организационный механизм управления качеством непрерывного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства представляет собой обоснованную логическую последовательность управленческих действий по реализации конкретной управленческой функции [1].

Актуальнейшей проблемой эффективности непрерывного профессионального образования является степень подготовленности преподавателей. Особенности образования взрослых определяют высокие требования к преподавателям в отношении их профессионализма, умения обучать конкретной учебной дисциплине с учетом целевой установки обучаемых, уровня их образования, специфики профессиональной деятельности, объема и содержания образовательной программы.

Необходимо использовать следующие формы обучения: лекции, семинары, практические занятия, тренинги, дискуссии, конференции, тематические и проблемные семинары, деловые игры, подготовку творческих и выпускных работ, индивидуальные занятия. Занятия должны вести наиболее квалифицированные преподаватели.

Учебные занятия необходимо проводить с использованием технических средств, современного оборудования, различных инновационных образовательных технологий: модульного, развивающего, дистанционного, программированного, проблемного образования; концепций сжатия дидактических единиц, индивидуализации образования, дифференцированного подхода к объему образовательных программ. Мониторинг показал, что наиболее приемлемыми формами занятий, проводимых кафедрой непрерывного образования в туризме на повышении квалификации, являются:

1. Лекции с мультимедийным сопровождением.
2. Круглые столы по актуальным вопросам индустрии туризма и гостеприимства с привлечением специалистов Министерства спорта и туризма, национального агентства по туризму, туристических организаций, гостиничных комплексов, санаторно-курортных учреждений.
3. Учебные занятия в виде мастер-классов и тренингов, которые нацелены на формирование практических навыков и умений.

4. Выездные учебно-методические занятия на предприятия индустрии туризма.
5. Написание выпускной работы на повышении квалификации осуществляется на основании разработанных положений «Положение о курсовой работе», «Положение о выпускной работе». Все работы носят практиконаправленный характер.

Сразу оговоримся, что мы не отождествляем учебную деятельность с внешне наблюдаемыми учебными действиями и операциями. Так, скажем, факт прослушивания обучающимися лекции или решения ими какой-либо задачи лишь указывает на учебную деятельность, является ее признаком, но не ею самою. Дело в том, что в этом случае остается неясной последовательность учебных действий, их смысл, мотив и цели, основания единства и взаимозависимость, неочевидна та структура способностей, изменение которой и выступает целью учебной деятельности. Это значит, что учебная деятельность (в противовес учебному поведению) есть не что иное, как идеальное, невещественное образование, абстракция, т.е. нормативно-регулирующая понятийная структура. Именно ее наличие выступает необходимым условием неслучайного поведения слушателей. Из этого следует необходимость двойного модуса существования учебной деятельности: как идеального объекта и как реальной активности слушателей повышения квалификации.

Какие же требования могут быть предъявлены к структуре и содержанию учебной деятельности наших слушателей, если мы хотим в ходе обучения сформировать у них необходимые для квалификации способности? Ответ на этот вопрос выводим, прежде всего, из цели учения – структуры и содержания значимых для нас умений и навыков. Здесь мы опять вынуждены обратиться к деятельности квалификации и выделить в ней целеобразующие свойства.

Профессиональная квалификация представляет собой деятельность над деятельностью, в которой базовая деятельность представлена как предмет преобразования деятельности квалификации. Реализация квалификационной активности предполагает владение не столько дисциплинарным специальным знанием, сколько надпредметным и соответствующими способностями, являющимися "свернутой" деятельностью квалификации, ее иновыражением [2].

Первым шагом учебной деятельности обучающихся является конкретное практическое педагогическое действие. В ходе данного этапа вырабатывается и оформляется способность адекватного выражения в модельной форме целей, смысла, методов и приемов осуществляемой практиком деятельности. При чем, важен не рассказ о том, как бы вел себя слушатель в тех или иных обстоятельствах, а демонстрация реального поведенческого акта.

Второй шаг учебной деятельности слушателя состоит в вербальной реконструкции осуществленной деятельности. Средоточием усилий обучающегося при этом начинает выступать реконструкция целостной ситуации, поскольку только в контексте этой целостности возможно

полноценное определение профессионального поведения. Структура этой целостности формируется, прежде всего, за счет способности адекватного понимания ситуации, что и может являться педагогической целью данного этапа, определяющей характеристикой учебной задачи.

Третий шаг учебной деятельности слушателя состоит в структурировании целостного образа деятельностной ситуации, обнаружении ее констант и переменных, выделении структуры деятельности из фона второстепенных поведенческих явлений. Основанием такого рода работы выступают способности к аналитическому мышлению. Материалом мышления является продукт второго этапа (смыслы понимания). Причем, мышление слушателя в данном случае важно не само по себе, а в качестве подчиненного момента в работе с наличной конкретной ситуацией.

На четвертом шаге аналитически выделенные структуры особым образом объективируются за счет многопозиционного (с различных точек зрения) рассмотрения и анализа ситуации, что позволяет "очищать" продукты мышления от интерпретационных наслоений, личностных проекций, фантазий и интроспекций. Многопозиционное представление деятельности становится возможным за счет формирования способности к диалогизации (диалогической коммуникации), одновременного удерживания альтернативных точек зрения, что и выступает в качестве педагогической задачи этапа. Одновременно "обнажаются" собственные позиция, мыслительные приемы и процедуры.

Пятый шаг – решающий в данном типе учебной деятельности. В ходе его происходит "сборка" разделенных на предыдущих этапах содержаний. Здесь значимой оказывается обобщающая способность сознания слушателя (различного рода мыслительные навыки и техники), умение осуществлять процедуры как эмпирического, так и теоретического обобщения, относительно собственной деятельности. Формирование опыта такого рода интеллектуальной деятельности может рассматриваться как завершающий этап в обучении слушателя повышения квалификации.

Отметим, что извлечения из практики образования, положенные в содержание учебных ситуаций, должны быть тесно связаны с исходным уровнем квалификации слушателя, типом осуществляемой им деятельности. Поэтому разработка типологии и логики учебных ситуаций представляет собой значительную теоретическую и практическую проблему. Описанную выше учебную деятельность мы называем рефлексивным системно-ситуационным анализом, а обучение такого типа – имитационно-деятельностно-рефлексивным [2].

Таким образом, повышение профессиональной квалификации обучающимся возможно лишь в специально организованных ситуациях, в которых происходит обращение слушателя к содержанию своего практического опыта (деятельности и мышления). Именно этот опыт является непосредственным предметом преобразования повышающего квалификацию субъекта и содержанием педагогической активности преподавателя. Это означает, что мы не берем извне и не "упаковываем"

произвольно в учебный предмет те или иные знания, предназначенные к усвоению слушателями. Мы должны организовать сложный процесс самостоятельного получения ими знаний, причем таких, которые реально помогают им эффективнее действовать и развивать каждому свою индивидуальную деятельность. Такие знания возникают как результат работы слушателя со своим внутренним миром, в ходе которой различный учебный материал переживается, осознается, осмысливается, категоризируется с помощью разнообразных семиотических средств. Будучи полученными в ходе рефлексии собственного учебного опыта, эти знания в виде некоторых устойчивых структур мышления и деятельности будут укореняться в сознании обучающихся.

Слушатель повышения квалификации теперь оказывается не просто объектом нашего педагогического воздействия, в котором мы совершаем любые, удобные нам изменения, а личностью, обладающей собственной жизненной и профессиональной траекторией, зачастую более компетентной чем мы, что и делает принципиально возможным полноценный и взаимопродуктивный диалог между нами и паритетное сотрудничество. Мы не можем теперь ставить цели обучения перед слушателями без соответствующего их совместного обсуждения и согласования. Ибо те цели, которые мы обычно предлагали, как правило, были всегда ограничены нашим жизненным опытом или делегировались нам вышестоящими инстанциями.

Итак, становится понятно, что современный педагогический процесс в рамках повышения квалификации должен строиться не по схеме простой деятельности, а по схемам управленческой деятельности, когда непосредственным предметом педагогической деятельности становится не внутренний мир слушателя, а содержание, направление его учебной работы. Педагогическая деятельность преподавателя на повышении квалификации должна надстраиваться над учебной деятельностью слушателя, управлять ею. Вместе с тем, содержание педагогического опыта слушателя, характер его учебного действия влияет на управляющее воздействие преподавателя, делает его принципиально рефлексивным. В качестве предмета преобразования при такой организации обучения, подчеркнем это еще раз, выступает не другой человек, а та деятельность, которую осуществляет слушатель, не его внутренний мир, а та среда (информационная, коммуникативная, мыслительная, предметная, деятельностьная), в которой только и может происходить эффективное развитие обучающегося.

1. Кобринский, М.Е. Система непрерывного профессионального образования в сфере туризма и гостеприимства: пособие /М.Е. Кобринский, Л.В. Сакун; Белорус. Гос. Ун-т физ. Культуры. – Минск: БГУФК, 2009.

2. Концепция института повышения квалификации как центра развития образовательных практик / Под ред. Гусаковского М. А., Кошель Н. Н., Краснова Ю.Э., Пальчевского Б. В., Полонникова А. А. — Минск: ИПК., 1995.